

## 総務省による行政指導に対する再発防止措置報告のお知らせ

平素より「どんなときもWiFi」をご愛顧いただき誠にありがとうございます。

当社が、6月19日付で総務省より公表されました行政指導「MVNOサービスに係る業務の改善等について（指導）」に対し、7月16日に「再発防止措置報告」を総務省に提出したことをお知らせいたします。

また、総務省より指導された下記の項目について、あらためて当社の対応をみなさまにご報告いたしますとともに、ご迷惑をおかけしたことを深くお詫びいたします。

### 「MVNOサービスに係る業務の改善等について（指導）」改善指導内容

- 1) ご利用者様利益の保護のための措置の速やかな実施  
前提として事業リスクに対する正しい認識をすること  
そのうえで
  - ・ 本事案の根本原因の解明
  - ・ 本事案の根本原因の問題解決策の実施
  - ・ 本事案の根本原因のご利用者様への適切な情報提供
  - ・ 実際の品質より著しく高い品質をうたうことの是正
  
- 2) 電気通信事業法（以下「法」）第27条及び第27条の2第1号の規定の遵守徹底
  - ・ 苦情等処理義務の遵守徹底がされるための態勢整備
  - ・ 事実不告知の状態の解消
  
- 3) 再発防止措置の実施及び実施状況の報告
  - ・ 再発防止措置の実施
  - ・ 実施状況の報告

### 1) ご利用者様利益の保護のための措置の速やかな実施

#### ・ 事業リスクに対する正しい認識

電気通信サービスの仕組み及びその電気通信設備の仕組みに関しては、本事案解決のために関係事業者（弊社がクラウドSIMと呼んでいるABLE CLOUD WIFIサービス（以下クラウドSIM）の卸元である兼松コミュニケーションズ株式会社、クラウドSIMの運用業務を担っていた協力事業者、クラウドSIMサービスの提供元代理店である協力事業者、その他の関係会社）に調査・ヒアリング・資料提出要求を行ったことにより、それらを正しく把握いたしました。

## ・本事案の根本原因の解明にむけて

「どんなときも WiFi」に係る端末は、一般的な移動電気通信サービスに係る端末とは異なり、端末本体にキャリアのデータ通信 SIM カードではなく、通信を確立するための SIM カード（国内 3 キャリアのものではない）が挿入されております。キャリアの SIM カードは、クラウド SIM サーバーと呼ばれる設備にまとめて挿入されており、アクセスサーバーと呼ばれる別の機器にあるサーバーの制御ソフトが端末の位置情報に基づき最適な SIM を選択し、該当のキャリア SIM の基地局と通信するために必要な SIM 固有の認証情報を端末側にダウンロードし、端末内部に保持します。そうすることで疑似的にキャリア SIM が端末に刺さった状態を実現し、端末は基地局とネットワークを確立することができます。このような方法を以ってネットワークを確立する仕組みのことを、当社ではクラウド SIM システムと呼び、各キャリアの SIM が補完関係をとることで安定した供給ができるという理論のもとでサービス運営を行なっておりました。

通信障害に至った根本原因としては、当社が、電気通信事業者として、このようなクラウド SIM システムの詳細と設備の仕組みや、本来であれば兼松コミュニケーションズ社から開示を条件とするべきだった運用において重要な情報であるキャリアの SIM の契約状況をそれぞれ正しく把握していなかったことによって、サービスのリスクを検知できなかったこと、また、対策対応などは行ったものの、この規模の通信障害を想定できていなかったこと、それに対する対策を事前に準備できていなかったことであると考えております。

このような根本原因が通信障害につながった経緯・要因は、以下のとおりであると考えています。

### ①低速化した SIM の特定ができなかったこと

実際にサーバーに挿入されていた SIM の大半は、特定の一部キャリアの SIM となりました。一部キャリアが通信低速化を実施した際、どの SIM カードが低速化の対象となっているのかを特定できなかったことがあります。その結果、低速化の対象である SIM カードがご利用者様に割り当たり低速化する状態が発生しておりました。

### ②卸元における SIM の調達不足

本来、特定のキャリアから通信制限がかけられたとしても、クラウド SIM システムは、1 人のご利用者様に複数の SIM 情報を割り当てられるという特性上、一旦上限を超過した後は全く別の SIM カードを割り当て直し、その作業を繰り返すことで、ご利用者様へは通信容量・通信速度の制限が無い通信サービスを提供し続けることができるとの説明をうけておりました。しかしながら、障害発生時に「どんなときも WiFi」のために十分な量の SIM を調達、確保ができていなかったことが第二の要因です。

参考資料：障害発生の際の経緯と当社の対応

## ・問題解決策の実施

### 関係事業者との連携構築

電気通信事業者としてサービスの全体像を把握すべく、兼松コミュニケーションズ社と協議し、これまでは事業上の理由等から当社に全面開示をするという合意がされていない

状態にありましたが、サービス運営上必要な情報についてできる限り開示いただくこと、また開示できない情報がある場合は開示に向けて努めることを兼松コミュニケーションズ社と合意しました。

### **回線容量が不足することを事前に察知できるシステムの構築**

サービスの安定供給と緊急事態への迅速な対応のため、回線容量の消費状況をリアルタイムで把握し、月末に向けてどう変化していくかを当社で予測できる状態を整備することを目的とし、以下2点のシステムを構築しました。

- ・ご利用者様単位での時間別通信量を可視化すること
- ・全体で通信制限がかかっていないSIM枚数及び利用可能なデータ容量をリアルタイムで確認し、月末にかけての有効なSIM枚数及びデータ総容量と総消費データ量の着地も確認すること

### **・本事案の根本原因のご利用者様への適切な情報提供**

本リリース発表をもって、ご利用者様には情報提供を行わせていただきます。

### **・実際の品質より著しく高い品質をうたうことの是正**

現在、兼松コミュニケーションズ社からは、全てのご利用者様に無制限サービスを提供することは、関係各社との協議の結果、事業の採算上継続不可であるとの申告を受けております。

そこで「どんなときもWiFi」の今後の展開について、無制限という訴求を今後どのように運営するのがお客様にとって誠実な対応となるかを検討いたしております。

ご利用中のみなさまには、近日中にあらためて正式にご報告をさせていただくとともに、不利益のないよう情報開示をおこない、誠実にサポートをしてまいります。常にみなさまの利益保護を最優先に考え、今後も対応していく所存でございます。

## **2) 法第27条及び第27条の2第1号の規定の遵守徹底**

### **・苦情等処理義務の遵守徹底がされるための態勢整備**

2月3月の通信障害に伴い急増したお問い合わせに対応しきれず、一時コールセンターの対応が極めて悪化してしまいました。ご利用者様のみなさまにおいては、長時間電話がつかない、折り返しの連絡がすぐでない、メール返信が大幅に遅れるといったご不便をおかけしてしまい大変申し訳ございませんでした。

そのため、3月19日から23日までコールセンターの人員を増員し24時まで問い合わせ窓口を延長し対応を強化、その後も可能な限りの人員を配し最大限の対応を実施しました。

今後も、同様の事態が生じないよう十分な態勢を整備するとともに、研修を充実させること等によって、ご利用者様にご満足いただけるサポートを提供させていただくべく努めてまいります。

### **・事実不告知の状態の解消**

現在一部のご利用者様を月間 25GB 制限無償プランに移行させていただいておりますが、この月間 25GB 制限無償プランの対象者選定基準については、当社のお客様サポートサイト <https://support.donnatokimo-wifi.jp/news/network-terrible/> の「25GB の制限について」上に掲示しております。

対象者は、過去の利用歴から月間 200GB 以上の利用見込みと判断されたご利用者様となります。また、ご利用者様向けの電話窓口にて、具体的基準に関する電話での問い合わせを受けた場合に、オペレーターよりその回答を行う態勢を整備しました。

### **※25GB 制限無償プランについて**

対象者：弊社のシミュレーションにより、過去の利用歴から月間 200GB 以上利用見込みと判断されたご利用者様。

プラン概要：①2020年5月より、次回更新月まで 月額利用料金を無料 とする。

4月の料金については、25GB 制限無償プラン移行日より日割分を返金。

②毎月のデータ通信の利用上限は 25GB に制限。

③追加のインターネットサービスを利用した場合、上限 1 万円まで補償。

### **3) 再発防止措置の実施及び実施状況の報告**

#### **・再発防止措置の実施**

上記の通り、対応策をとっております。

#### **・実施状況の報告**

7月16日付けで、上述内容を総務省へ報告

最後に、この度、多くのお客様に多大なるご迷惑とご不便をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。このような不具合が発生したこと、行政より指導を受けたことを重く受け止め、再発防止の徹底を図りサービスの安定運用に向けて全力を挙げて取り組んでまいります。

2020年7月17日  
株式会社グッド・ラック

GOOD LUCK

# 参考資料

## 障害発生の際と弊社の対応

2020年7月17日

## グッドラックとしての思い

インターネットの販売代理業を15年営んでいるオールコネクトグループであるグッドラックとして、お客様が無制限につながることができる本サービス(どんなときもWiFi)は、弊社の理念に沿う最適なサービスだと考えリリースしました。

### 弊社の理念

世の中をもっと高速に  
もっと快適に

# どんなときもWiFi

Donnatokimo WiFi

インターネット(WiFi)はライフラインといえる重要なインフラになりました。

一方で、お客様のデータ容量やいる場所の通信環境によって、インターネットWiFiにいつでも自由に快適につながるわけではありません。

どんなときも、自由にそして最適なインターネット環境(WiFi)を届けたい。その思いから、「データ容量無制限」、「トリプルキャリア対応」、「海外でもそのまま利用が可能」という特徴で本サービスをリリースしました。

# リリースに至るまで

## ■2019年1月～

ABLE CLOUD WIFIについて、サービスの卸元である兼松コミュニケーションズ株式会社(以下KCS)と、ABLE CLOUD WIFIサービスの運用会社からご提案を頂きました。

提案資料上には、クラウドSIM技術についての説明の記載があり、弊社は、日本国内で無制限での利用が可能と説明を受けていました。

弊社からは、無制限ということについて、重ねて確認をしておりましたが、その時点での日本国内に限定した無制限での利用には問題がない旨、その他キャリアからの規制や通信障害があった際にも、問題なく利用できるなどの回答をいただいております。

そのため、弊社は当該説明を基に、日本国内無制限という形でKCSと本サービスの提供に必要な契約を締結しリリースに至りました。

ここに、弊社のリスク予見が足りなかったという根本原因がございます。



# システム構築のための複雑な体制

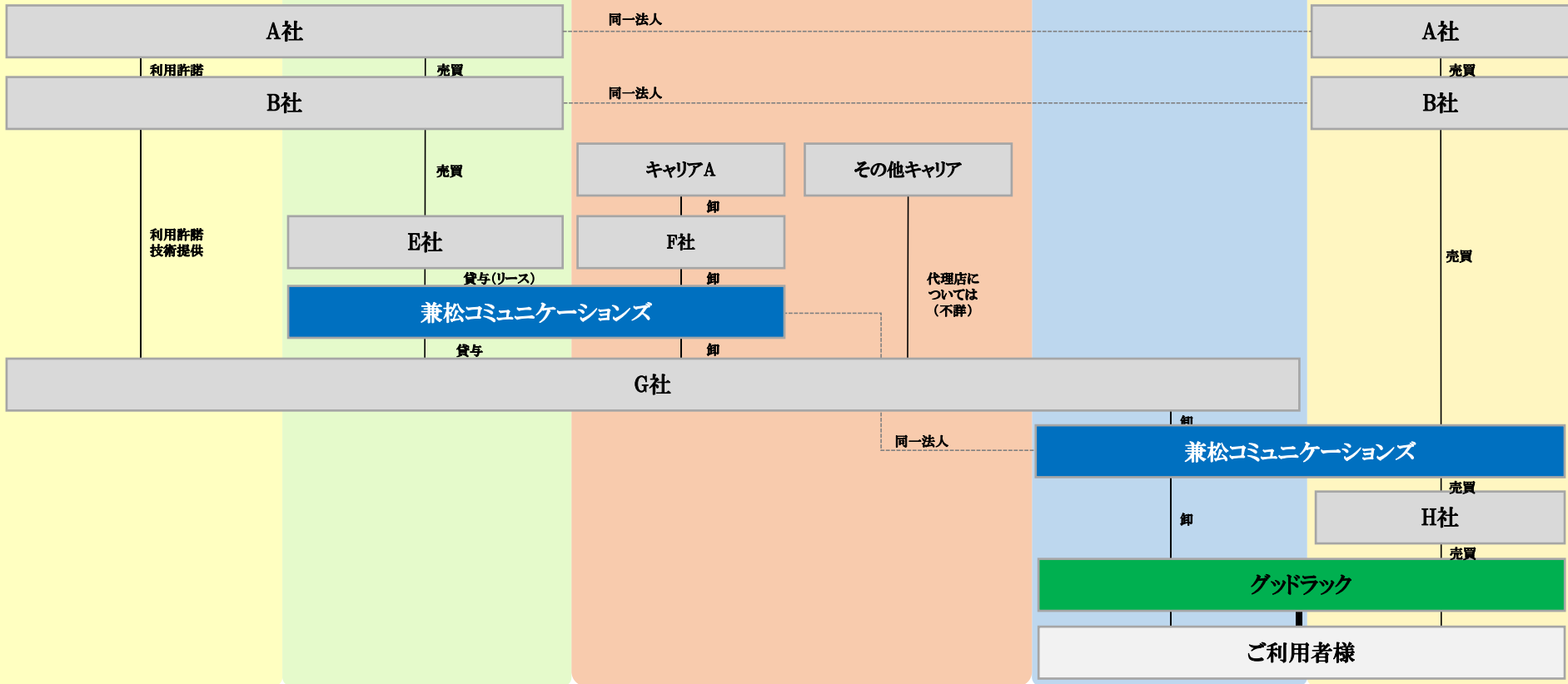
①クラウドWiFiのプラットフォーム、アクセスサーバの利用許諾等

②クラウドWiFiのためのSIMセット用サーバ機器

③クラウドWiFiのバックボーンとなる携帯電話回線(SIMカード)

④クラウドWiFiサービス

⑤クラウドWiFiで使用される端末機器



## 2月の障害経緯と対応

### 経緯

#### 2020年2月21日 通信低速化発生

- 一部のご利用者様からの指摘で通信の低速化が認められる
- 即座にKCSに調査と復旧を依頼

#### 2月26日未明 障害の対応作業完了と報告

- しかしながら、依然、通信の低速化が認められ引き続き対応を継続

### 障害対応

通信の低速化が発生しているSIMの利用停止を行い、低速化の発生しているSIMをルーターに接続しないよう作業を実施。

- 2月24日 不具合のご報告
- 2月25日 ご利用者様向けに「不具合復旧の申請フォーム」を設置
- 2月28日 3月1日に不具合解消の見通しをご報告

## 2月の補償

当社からの補償として、下記2点いずれかをお客様にて選択いただき申請を行っていただきました。  
※3月2日～15日までの期間に申請フォームから選択

- ご契約をご継続いただける方に対して、次月1か月分の月額料金を減額  
(4月の請求予定額より減額対応)
- 契約解除をご希望されるお客様の違約金の免除  
(3月末での解約)

補償内容	申請数
1か月分の月額料金減額	39,464
解約違約金の免除	7,263

## 3月の障害経緯と対応

### 経緯

3月1日 データリセットにより低速化は復旧したとの報告をKCSより受ける

- ・2日以降も依然、低速化の報告を多数いただき、KCSおよび関係会社に再調査を依頼

3月10日 KCSより、前月の利用量の実績と比較して高速通信利用可能なデータ容量が不足する可能性が高い旨の報告を受ける

3月20-22日 通信容量の追加増強作業を実施

### 障害対応

- ① 回線のデータ容量を追加増強
- ② データ容量の総使用量を抑えて本サービスを安定的に提供するため、一部のヘビーユーザー様へ通信制限を実施
- ③ ご利用者様へ任意での休止のご案内
  - ・3月19-23日 サポートセンターの増員、24時まで対応を延長
  - ・3月24日以降もサポートセンターを増員し対応
  - ・3月21日「回線休止申請」のご案内

## 3月の補償

- ①緊急対応として、希望するお客様に対して回線休止の措置を実施  
申請日翌日のAM9時以降で回線を休止し3月16日～31日までの日割りで返金対応
- ②希望するお客様に対して、他社WiFi機器の無料貸し出し
- ③使用できない期間の他社回線利用金額を上限4,000円(税込)で補償
- ④希望するお客様に対して、3月分の基本利用料の返金
- ⑤4月以降も障害が発生したお客様には基本料金の返金と違約金無料で解約

補償内容	申請数
①休止申請数	69,538
②無料貸出数	641
③他社利用補償	103

## 4月の制限経緯と25GB制限無償プラン内容

### 経緯

従前通りの契約条件での提供ができない旨 KCSより報告を受ける

4月3日 一部のユーザーへ25GB制限無償プランの移行のご案内を実施

4月16日 新たに同条件で一部のユーザーへ25GB制限無償プランの移行のご案内を実施

### 25GB制限無償プランについて

■対象者：過去の利用歴から月間200GB以上利用見込みと判断されたお客様

■プラン概要：

①2020年5月より、次回更新月まで 月額利用料金を無料 とする。

4月の料金については、25GB制限無償プラン移行日より日割分を返金する

②毎月のデータ通信の利用上限は25GBに制限する

③追加のインターネットサービスを利用した場合、上限1万円まで補償する

## □ 4月に契約解除をご希望されるお客様の違約金の免除

- 3月と4月の基本料金2ヶ月分を返金
- 上記に加え、解約手数料(違約金)を免除にて解約

### 25GB制限無償プランの対象となったルーター台数

実施日	対象台数
4月3日	36,965
4月16日	3,626